

Peranan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja *Cook* di *Kitchen Department* Hotel Harper Purwakarta by Aston

Willma Fauzzia¹, Resma Rahmayani², Rina Dwi Handayani³

1,2,3 AKPAR BSI Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 May 2022

Received in revised form

4 July 2022

Accepted 30 July 2022

Available online 4 August 2022

Kata Kunci:

Kitchen Department, Cook, SOP

ABSTRAK

Hotel Harper Purwakarta By Aston merupakan salah satu hotel di kabupaten Purwakarta, salah satu bagian Hotel Harper Purwakarta yang memiliki peran besar yaitu *kitchen department*. Salah satu tugas pokoknya adalah mengolah, memproses, dan memasak makanan dari bahan makanan mentah menjadi produk siap saji. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif, dengan mengumpulkan data-data melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *cook* di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta, peranan dan pengimplementasian *SOP kitchen department* Hotel Harper Purwakarta. Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab seorang *cook* di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta sangat dibutuhkan keberadaannya, yaitu melaksanakan pengolahan makanan di *kitchen* hotel. Di *kitchen department* terdapat beberapa peraturan yang harus dilaksanakan oleh seorang *cook* seperti melaksanakan *SOP*. Ada beberapa *SOP* yang belum dilaksanakan oleh seorang *cook*, seperti tidak memakai *uniform* yang sesuai dengan *standard grooming* dan mengolah makanan tidak sesuai dengan *standard recipe*.

ABSTRACT

Hotel Harper Purwakarta By Aston is one of the hotels in purwakarta district, one part of Hotel Harper Purwakarta which has a big role namely the kitchen department. One of its main tasks is processing, and cooking food from raw food ingredients into ready to eat products. In this study, researchers used qualitative methods, by collecting data through observation, interviews, literature study and documentation. The aims and objectives of this research are to find out the duties and responsibilities of the cook in the kitchen department of Hotel Harper Purwakarta, role and implementation of SOP kitchen department of Hotel Harper Purwakarta. From the research results obtained, it can be concluded that the duties and responsibilities of a cook in the kitchen department of the Harper Purwakarta Hotel is very much needed, namely carrying out food processing in the hotel kitchen. In the kitchen department, there are several rules that must be carried out by a cook such as carrying out SOP. There are several SOP that have not been implemented by a cook, such as not wearing a uniform that is in accordance with grooming standards and processing food that is not in accordance with the standard recipe.

Keywords: Kitchen Department, Cook, SOP

Pendahuluan

Department di hotel yang memiliki peranan besar adalah *food & beverage product*, pengelolaan *food & beverage product* secara profesional menghasilkan hidangan yang berkualitas, salah satu penunjang kepuasan wisatawan tidak hanya dipengaruhi tingkat hunian kamar tetapi juga kamar tetapi juga dipengaruhi kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang sesuai harapan tamu di samping kualitas makanan, kualitas pelayanan merupakan pertimbangan penting dalam pelayanan terhadap tamu restoran (Pratiwi et al., 2019). Untuk operasionalnya sendiri di butuhkan tenaga kerja atau *cook* yang berkualitas dan memiliki kompetensi serta kualifikasi yang memadai (Hermawan & Achmad, 2015). Demikian juga bagian *food & beverage product* Hotel Harper Purwakarta By Aston memiliki peran besar dalam operasional hotel. Di dalam *food & beverage product* terdapat struktur organisasi yaitu *head chef, sous chef, chef de partie, demi chef, commis 1, commis 2 dan cook*. Salah satu tugas pokok *food & beverage product* adalah mengolah, memproses, dan memasak makanan dari bahan makanan mentah menjadi produk siap saji, bukan hanya itu saja *kitchen* juga bertugas menjaga *hygiene* kualitas dan kandungan gizi dalam makanan

¹ Corresponding author.

E-mail : willmafauzzia@ars.ac.id, resmarahmayani@gmail.com, rinadwih19@gmail.com

serta tempat kerja tetap bersih, agar tamu yang mengkonsumsi makanan tetap merasa nyaman. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Firdaus, Rizky, Andriani, 2014) bahwa seorang chef atau juru masak harus mengerti tentang kesehatan, kebersihan, pengetahuan memasak, standar resep, standar pelayanan penggunaan alat dapur dan hal lain tentang makanan. Dengan produksi makanan yang baik maka tamu akan tetap berlangganan pada hotel itu. Dalam pelaksanaan operasionalnya *kitchen department* tidak lepas dari adanya kerjasama yang baik antar karyawan *kitchen* dengan karyawan di department lain. *Kitchen Hotel Harper Purwakarta*, beroperasi selama 24 jam setiap hari, dan dibagi menjadi 3 shift, yaitu *morning shift*, *evening shift* dan *night shift*. *Morning shift*. Jam operasional dari jam 07.00-15.00, *evening shift* dari jam 15.00-23.00 dan untuk *night shift* dari 23.00-07.00.

Salah satu tugas seorang *cook* di *kitchen department* adalah melaksanakan semua SOP yang berlaku di *kitchen department*, karena SOP merupakan suatu bagian terpenting, yang berfungsi untuk memperlancar tugas pegawai atau tim sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan. Selain itu SOP berfungsi untuk mengarahkan petugas (pegawai) untuk sama-sama disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Tetapi pada kenyataannya terdapat beberapa SOP yang tidak dilaksanakan dengan baik oleh seorang *cook* ketika sedang melaksanakan tugasnya, seperti tidak memakai *uniform* dengan lengkap pada saat *night shift* dan tidak mengolah makanan sesuai dengan standar *recipe*. Oleh karena itu perlu adanya pengawasan dari *executive chef* agar para *cook* dapat mengikuti SOP dalam pekerjaannya. Dengan diimplementasikannya SOP secara benar diharapkan dapat meningkatkan kinerja bagian *cook* di Hotel Harper Purwakarta by Aston.

Metode

Penelitian ini berlokasi di Hotel Harper Purwakarta by Aston. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif. Menurut Moleong dalam (Wijaya, 2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah "penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya perilaku, persepsi, dan lain sebagainya) secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini untuk mengetahui peranan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kinerja *cook* di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta by Aston. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bertugas sebagai *cook* di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta by Aston yang berjumlah 5 orang. Teknik pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 5 orang karyawan bagian *cook* di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta By Aston untuk mencari informasi yang valid.

Hasil dan Pembahasan

3.1 Bagian Cook di Kitchen Department Hotel Harper Purwakarta By Aston

Seorang *cook* merupakan seksi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pengolahan makanan di *kitchen hotel*. Kemampuan atau tugas dan tanggung jawab yang harus di kerjakan oleh seorang *cook* yaitu mulai dari persiapan bahan makanan sampai pada proses pengolahan makanan, dan melaksanakan perintah atasan seperti *executive chef*, *chef de partie* dan *demi chef de partie*. Menurut (Khotimah, 2015) *Cook* merupakan bagian yang memiliki wewenang dan bertanggungjawab terhadap *Head Cook* atas segala sesuatu yang berhubungan dengan penyajian makanan maupun minuman.

Jadwal kerja seorang *cook*, terbagi menjadi 3 shift yaitu *morning shift* (07.00-15.00), *evening shift*, (15.00-23.00) dan *night shift* (23.00-08.00). Jobdesk pada saat *morning shift* yaitu menangani *breakfast buffet*, menangani *egg station*, menangani *coffee break*, *prepare condiment a'la carte*, *closing breakfast*, *prepare lunch*, menangani *lunch*, *prepare dinner*, *closing lunch*, menyiapkan *coffee break* kedua, menangani *a'la carte*, dan *clear up kitchen area*. Lalu jobdesk yang dilakukan pada saat *evening shift* yaitu memasak nasi, menyiapkan sambal untuk *a'la carte*, menangani *coffee break* ketiga, menangani *dinner buffet*, *closing dinner*, membuat *condiment omelet*, menyiapkan telur untuk *omelet*, menangani *a'la carte*, membuat bubur ayam, membuat bubur manis, membuat *stock* bubur, membuat untuk *breakfast*, *clear up kitchen area*. Selanjutnya jobdesk yang dilakukan pada saat *night shift* yaitu menambah *preparation breakfast* apabila ada yang kurang, memasak nasi, mengolah *maincourse* untuk *breakfast*, memotong buah untuk *breakfast*, *set up breakfast* at rustic dan *cleaning kitchen area*.

3.2 SOP Bagian Cook di di Kitchen Department Hotel Harper Purwakarta by Aston

Definisi SOP di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai sebagai proses penyelenggaraan, administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan, serta disusun dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi. Sejalan dengan hal tersebut Budihardjo dalam (Hab, 2014) menyatakan bahwa standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operational Prosedur atau disingkat SOP.

Hotel Harper Purwakarta by Aston memiliki standard operasional prosedur yang telah ditetapkan, pada tahap pengolahan makanan bahan makanan yang digunakan haruslah layak pakai dan menggunakan cara yang tepat dalam proses memasaknya agar makanan yang dihasilkan dapat menarik nafsu makan dan menghindari keracunan makanan. Standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan ini tentu saja harus diperhatikan oleh seluruh karyawan di bagian *kitchen*.

Hotel Harper Purwakarta by Aston mengatur standar kebersihan dan penampilan para karyawannya. Hal ini dilakukan untuk mencegah makanan yang diolah terkontaminasi oleh bakteri. Adapun Standar Operasional Prosedur yang berkaitan dengan kebersihan karyawan adalah sebagai berikut: (1) Tidak menggunakan cincin ketika sedang bekerja; (2) Tidak boleh menggunakan jam, terkecuali warna hitam (3) Tidak boleh memakai gelang; (4) Untuk karyawan perempuan hanya boleh memakai anting; (5) Kuku selalu pendek dan bersih; (6) Karyawan yang berambut panjang harus di ikat ke belakang; (7) Tidak diperbolehkan menggunakan apron untuk lap tangan; (8) Sendok dan pisau pengupas tidak boleh dimasukkan ke dalam saku; (9) Tidak boleh menyimpan kosmetik, obat, majalah, kertas berita dan *handphone* di area produksi makanan.

Sedangkan dalam penyajian *breakfast* prosedur kerja seorang *cook* adalah sebagai berikut: (1) Telur untuk *breakfast stations* harus dicuci, telur untuk omelet harus disaring; (2) *Breakfast buffet* harus sesuai dengan Archipelago breakfast SOP dan disesuaikan dengan brand; (3) Pastikan makanan di *breakfast buffet* tidak kurang dari 30% sebelum diisi kembali, (4) Pada saat *occupancy* sepi makanan panas disajikan dua jenis di dalam satu *chafing dish*; (5) Teflon, kompor dan spatula untuk *egg station* harus selalu dalam keadaan bersih, tersanitasi dan dalam keadaan baik; (6) Staff yang bekerja di *egg station* harus rapi, menggunakan sarung tangan dan masker dan sudah mendapatkan training yang baik; (7) *Restaurant* dan *Buffet* harus menggunakan "Salted Butter" disajikan dalam keadaan dingin; (8) Makanan panas pada *buffet* harus selalu tetap panas dengan menggunakan sterno atau kompor induksi, makanan dingin harus di sajikan dingin dengan menggunakan *ice box*; (9) Di masa pandemic covid19, semua makanan di buffet harus diambilkan oleh staff FB/karyawan hotel, untuk menghindari penularan virus.

3.3 Peranan dan Pengimplementasian SOP Untuk Meningkatkan Kinerja Seorang Cook

Secara rinci tugas dan tanggung jawab seorang *cook* di *kitchen* adalah (1) Menjaga kebersihan diri (*personal hygiene*). Menjaga kebersihan diri berarti menjaga tubuh sendiri harus dalam keadaan bersih mulai dari mencuci tangan, menggunakan sarung tangan sekali pakai, menjaga kesegaran bau badan, menjaga kebersihan rambut, menjaga kebersihan area mulut dan menjaga kebersihan *uniform*. Seorang *cook* diwajibkan untuk mencuci tangan setiaap 1 jam sekali atau setelah melakukan kegiatan seperti menggunakan toilet, menyimpan barang, menangani makanan mentah dan menangani sampah. Sarung tangan sekali pakai harus digunakan saat menyentuh makanan siap saji seperti *sushi*, salad, dan potongan daging dingin. Tangan harus dicuci sebelum memakai sarung tangan, sarung tangan harus diganti setelah setiap tugas. (2) Menjaga kerapian dan kebersihan lingkungan kerja. Seorang *cook* diwajibkan membersihkan dan merapikan area lingkungan kerja setelah melakukan suatu pekerjaan sebelum di lanjutkan ke kegiatan selanjutnya. Ketika *shift* akan berakhir seorang *cook* wajib memastikan area kerja sudah rapi, *lantai* dan *table work* sudah dalam keadaan bersih, tidak ada bahan sisa yang belum di kembalikan ke tempat penyimpanan dan semua alat dalam keadaan bersih dan sudah di simpan di tempatnya. Ketika ada makanan sisa pada saat pergantian *shift*, maka seorang *cook* tidak direkomendasikan menggunakan kembali makanan sisa, karena makanan sisa beresiko tinggi dan berpotensi berbahaya dan semua makanan sisa dari *banquet* dan *coffee break* harus dibuang. (3) Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan. Ada beberapa kegiatan *cook* dalam menyiapkan bahan yang

diperlukan seperti mengambil bahan dari tempat penyimpanan seperti *chiller*, *freezer* dan *dry store* untuk dibersihkan dan di buang bagian yang tidak digunakan lalu di cuci, dipotong, diiris, diaduk, ditumbuk, dimarinasi, dipanir (bila perlu) sampai akhirnya bahan makanan di masak. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan agar ketika pengolahan sesuai dengan *standard recipe* yang tepat dari berbagai macam bahan makanan yang kemudian akan diolah. (4) Mengecek kualitas bahan makanan. Sebelum melakukan pengolahan makanan seorang *cook* wajib mengecek kelayakan bahan yang akan dipakai seperti memastikan sayuran dalam keadaan bersih, tidak ada yang busuk, dan tidak ada ulat di dalam sayuran, ayam, daging dan ikan dalam keadaan bersih, segar dan tidak dalam keadaan beku, buah-buahan yang akan disajikan langsung kepada tamu di cuci dengan air mineral. (5) Mengecek persediaan bahan makanan. Seorang *cook* juga wajib mengecek ketersediaan bahan makanan, lalu memberi tahu atasan ketika ada bahan yang sudah habis, baik bahan untuk menu *a la carte* atau menu untuk *event* lainnya, agar atasan dapat langsung membuat *list* bahan yang habis atau kurang. Mengecek ketersediaan bahan-bahan bertujuan agar tidak ada kekurangan bahan ketika sedang mengolah makanan. (6) Mengolah makanan sesuai dengan *standard recipe*. Seorang *cook* harus mengolah makanan sesuai dengan *standard recipe*, mulai dari gramasi, bahan yang di gunakan sampai pada cara pengolahan. Tujuannya supaya rasa sesuai dan tidak berubah ubah dan tidak ada sisa yang berlebihan ketika sudah disajikan kepada tamu. Ketika mengolah makanan panas, dan akan di sajikan di *buffet*, seorang *cook* harus memastikan, makanan panas bersuhu minimal 63°C selama berada di *buffet*, dan ketika mengolah makanan dingin, suhu yang digunakan harus dibawah 4°C, setelah di masak dan disajikan (7) Memastikan semua bahan disimpan sesuai standar. Seorang *cook* harus menyimpan bahan makanan beku di *freezer*, menyimpan bahan makanan dalam suhu dingin di *chiller* dan menyimpan bahan makanan kering di *dry store*. Pastikan *chiller* dalam suhu 1-4°C agar bahan makanan tetap *fresh*, dan untuk *freezer* di suhu -18 sampai -24°C, dan *dry store* dalam suhu 20°. Seorang *cook* harus menyimpan bahan makanan dengan sistem *FIFO (first in first out)*, sistem *fifo* yaitu memakai persediaan bahan yang pertama masuk. *Cook* juga harus memberi kode atau label tanggal produksi, semua produk harus dikeluarkan dari kemasan aslinya lalu disimpan dalam tempat *food grade* tertutup dengan label dan nama produk, tanggal produksi dan tanggal digunakan. (8) Mampu mengoperasikan alat yang ada di dapur dengan baik. Seorang *cook* juga harus mampu mengoperasikan alat yang ada di dapur, agar tidak ada kesalahan dalam penggunaan alat yang dapat mengakibatkan kecelakaan kerja atau keruksakan pada alat nya sendiri. (9) *Control food*. Seorang *cook* wajib mengoreksi hasil masakan mulai dari rasa hingga *plating* sebelum akhirnya di sajikan kepada tamu, tujuannya untuk memastikan bahwa hasil dari masakannya sesuai dengan *standard recipe*, dan layak untuk disajikan kepada tamu, agar tidak ada *complain* dari tamu. (10) Membantu menjaga *costing*. *Cook* juga harus membantu menjaga *costing food and beverage department product*, yaitu dengan cara tidak menghambur-hamburkan bahan, mengolah makanan sesuai dengan gramasi *standard recipe*, agar tidak ada makanan yang di buang karena berlebihan dalam pengolahan. Menjaga *costing* bertujuan agar *cost* tetap stabil dan tidak terjadi kerugian. (11) Menjalankan semua SOP yang sudah ditentukan oleh hotel. Menjalankan semua SOP berarti menjalankan semua peraturan yang ada di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta By Aston, mulai dari *personal grooming*, *personal habits* sampai tata cara menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Standar Operasional Prosedur berperan sebagai pedoman atau panduan suatu pekerjaan, mengarahkan petugas (pegawai) disiplin dalam bekerjadan sebagai alat evaluasi apabila terjadi penyimpangan. Dengan adanya SOP kinerja *cook* di Hotel Harper Purwakarta by Aston menjadi meningkat. Standar operasional menjadi acuan bagi karyawan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya (Alamsyah, 2018). Dengan mengetahui SOP tersebut mereka bisa lebih memhami bagaimana cara kerja di hotel dan juga tidak bekerja asalan dan yang penting jadi. SOPSetelah melakukan penelitian selama 4 bulan dan melaksanakan wawancara mendalam bersama *executive chef* di Hotel Harper Purwakarta By Aston, penulis menemukan implementasi yang tidak sesuai dengan SOP, yaitu (1) Terdapat *cook* yang tidak menggunakan *uniform* sesuai standar ketika *shift* malam; (2) Tidak mengikuti *standard recipe* dalam pengolahan makanan.

Upaya penanggulangan yang dilakukan oleh Hotel Harper Purwakarta by Aston adalah (1) Diberikan pengarahan oleh *executive chef* akan pentingnya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP Dikarenakan ketika *night shift executive chef* tidak ada di *kitchen*, maka *executive chef* akan melakukan *videocall* dengan *cook* yang sedang bertugas malam agar dapat memastikan seorang *cook* memakai *uniform* sesuai dengan standar. *Executive chef* juga akan memanfaatkan *cctv* sebagai alat pengawasan *cook*. (2) Ada 2 faktor yang menyebabkan seorang *cook* tidak mengolah makanan sesuai dengan *standar recipe*, yang pertama tidak hadir ketika *training* menu baru dan yang kedua seorang *cook* hadir ketika *training* menu baru tetapi tidak memahami apa yang di sampaikan atau di praktikan oleh *executive chef*. Cara menanggulangnya yaitu melakukan *training* kembali kepada semua *cook*, dan memastikan semua *cook* hadir dan memperhatikan

apa yang di praktikan oleh *executive chef* ketika memberikan *training* menu baru. (3) Tim sumber daya manusia memberikan pelatihan-pelatihan berupa teori dan juga tatap muka dan menekankan staf untuk menjalani SOP yang berlaku.

Peningkatan kinerja serangkaian kegiatan yang menggambarkan sejauh mana hasil yang sudah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik berupa keberhasilan maupun kekurangan yang terjadi (Iskandar, 2013). Meningkatkan kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Agar dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang seharusnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Andi Prayogi et al., n.d.). Menurut Ardiansyah, dalam (Prayoga et al., 2018), bahwa meningkatkan kinerja karyawan baik perorangan maupun kelompok akan memberikan kompetensi bagi kinerja SDM secara keseluruhan. Kompetensi merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh seorang pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Menurut (Anggraini & Ika, 2021) kinerja berhubungan erat dengan prestasi kerja. Kinerja yang baik akan menghasilkan prestasi kerja yang baik. Dengan kata lain, kinerja di sini merupakan sebuah sistem di mana kecakapan atau prestasi seseorang pada akhirnya menentukan layak tidaknya ia menduduki suatu jabatan tertentu. Dengan penerapan standar operasional prosedur secara benar pada bagian *cook* di *kitchen department* dapat menyebabkan meningkatnya kinerja *cook* di *kitchen departmen* Hotel Harper Purwakarta by Aston.

Simpulan dan Saran

Seorang *cook* di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta sangat dibutuhkan keberadaannya, mempunyai tugas seperti menjalankan semua SOP hotel, menjaga kebersihan diri (*personal hygiene*), menjaga kerapian dan kebersihan lingkungan kerja, menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan, mengecek kualitas bahan makanan, mengecek persediaan bahan makanan, mengolah makanan sesuai dengan *standard recipe*, memastikan semua bahan disimpan sesuai *standard*, mampu mengoperasikan alat yang ada di dapur dengan baik, *control food* dan membantu menjaga *costing*.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan SOP, yaitu (1) Terdapat *cook* yang tidak menggunakan *uniform* sesuai standar ketika *shift* malam; (2) Tidak mengikuti *standard recipe* dalam pengolahan makanan. Upaya penanggulangan yang dilakukan oleh Hotel Harper Purwakarta by Aston adalah (1) Diberikan pengarahan oleh *executive chef* akan pentingnya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP Dikarenakan ketika *night shift executive chef* tidak ada di *kitchen*, maka *executive chef* akan melakukan *videocall* dengan *cook* yang sedang bertugas malam agar dapat memastikan seorang *cook* memakai *uniform* sesuai dengan standar. *Executive chef* juga akan memanfaatkan *cctv* sebagai alat pengawasan *cook*. (2) Ada 2 faktor yang menyebabkan seorang *cook* tidak mengolah makanan sesuai dengan *standar recipe*, yang pertama tidak hadir ketika *training* menu baru dan yang kedua seorang *cook* hadir ketika *training* menu baru tetapi tidak memahami apa yang di sampaikan atau di praktikan oleh *executive chef*. Untuk menanggulangi masalah tersebut maka hal yang harus dilakukan adalah melakukan *training* kembali kepada semua *cook*, dan memastikan semua *cook* hadir dan memperhatikan apa yang di praktikan oleh *executive chef* ketika memberikan *training* menu baru. (3) Tim sumber daya manusia memberikan pelatihan-pelatihan berupa teori dan juga tatap muka dan menekankan staf untuk menjalani SOP yang berlaku. Dengan adanya penelitian ini diharapkan semua pihak dapat melaksanakan SOP yang berlaku agar seluruh aktivitas yang terjadi di *kitchen department* dapat berjalan dengan baik.

Daftar Rujukan

- Alamsyah, D. K. (2018). Penerapan standar operasional prosedur pada Food & Beverage Product khususnya di Section Breakfast Di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort. *Universitas Mataram*, 2(January), 50.
- Andi Prayogi, M., Taufik Lesmana, M., & Hakim Siregar, L. (n.d.). *Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai*.
- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Dampak standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas produk (makanan) serta kepuasan tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59–69.
- Firdaus, Rizky , Andriani, R. (2014). Peranan cook di event kitchen hotel hyatt regency bandung. *Jurnal Pariwisata*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.31294/PAR.V1I1.182>

- Hab, N. L. (2014). *Manajemen pelayanan berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) pada Bank BNI Syariah cabang Tangerang*.
- Hermawan, I., & Achmad, S. H. (2015). Tinjauan tentang pemakaian Cutting Board berdasarkan FSMS yang berlaku di Aston Braga Hotel & Residence Bandung. *EProceedings of Applied Science*, 1(3), 2467–2473. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/4262/0>
- Iskandar, U. (2013). Kepemimpinan kepala sekolah dalam peningkatan kinerja guru. *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, 10(1), 1018–1027. <https://doi.org/10.26418/jvip.v10i1.2061>
- Khotimah, A. H. (2015). Organization structure compiling, job description and job specification at Cibiuk Restaurant, Depok. *Desember*, 8(2), 163.
- Pratiwi, K. S., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Strategi Chef De Partie Hot Kitchen dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v2i1.22080>
- Prayoga, M., Lesmana, M., & Siregar, L. (2018). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 665–670. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i2.186>
- Wijaya, H. (2020). *Hengki Wijaya Analisis Data*. 1–10.